



# Implement customer service solutions using Microsoft Dynamics 365 Customer Service (MB-230T01)

**ID MB-230T01** **Preis 2.590,– €** (exkl. MwSt.) **Dauer 4 Tage**

## Kursüberblick

„Microsoft Dynamics 365 for Customer Service“ bietet jeder Organisation die Möglichkeit auf Kundenerfolg. Tools wie die automatische Fallerstellung und die Warteschlangenverwaltung machen es Ihnen möglich, Ihre Zeit dort zu investieren, wo Sie größeren Einfluss haben – direkt bei Ihren Kunden. Werden Sie Teil eines Teams weltweit anerkannter Experten, die Sie ausführlich von der Fallerstellung über die Interaktion mit Kunden bis hin zum Lösen dieser Fälle begleiten. Sobald Sie diese Fälle gelöst haben, können Sie anhand der Datenanalyse die wichtigsten Details lernen, die Ihnen helfen, ähnliche Fälle schneller zu lösen oder neue Probleme ganz zu vermeiden.

- Arbeit in Dynamics 365 Customer Service weiterleiten und verteilen
- Über Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service mit Kunden in Kontakt treten und interagieren
- Umfragen mit Dynamics 365 Customer Voice erstellen
- Erste Schritte mit der Dynamics 365 Customer Service-Planung
- Mit Customer Service Insights arbeiten

## Zielgruppe

Zu den Aufgaben des Dynamics 365-Modulbetreuers für den Kundendialog gehören Netzwerksuche, Erfassen von Bedürfnissen, die Einbeziehung von Fachexperten und Stakeholdern, das Übersetzen von sowie Lösungen und Anwendungen zu konfigurieren. Ein Functional Consultant implementiert eine Lösung unter Verwendung von sofort einsatzbereiten Funktionen sowie Anwendungs- und Dienstintegrationen, die sich ohne jeden Programmieraufwand erweitern lässt.

## Empfohlenes Training für die Zertifizierung zum

Microsoft Certified: Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant Associate (MCDCSFCA)

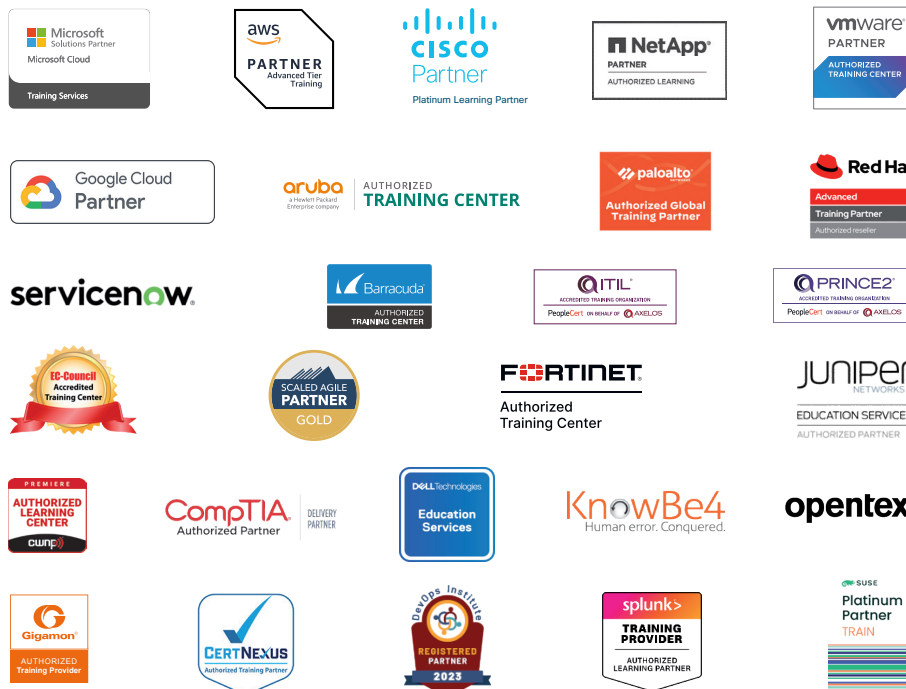
## Kursinhalt

- Mit Anfragen in Dynamics 365 Customer Service arbeiten
- Mit Berechtigungen und Vereinbarungen zum Servicelevel in Dynamics 365 Customer Service arbeiten
- Mit Wissensmanagementlösungen in Dynamics 365 Customer Service arbeiten
- Servicemitarbeiter helfen, in Dynamics 365 Customer Service produktiver zu sein

# Über Fast Lane



Fast Lane ist weltweiter, mehrfach ausgezeichneter Spezialist für Technologie und Business-Trainings sowie Beratungsleistungen zur digitalen Transformation. Als einziger globaler Partner der drei Cloud-Hyperscaler Microsoft, AWS und Google und Partner von 30 weiteren führenden IT-Herstellern bietet Fast Lane beliebig skalierbare Qualifizierungslösungen und Professional Services an. Mehr als 4.000 erfahrene Fast Lane Experten trainieren und beraten Kunden jeder Größenordnung in 90 Ländern weltweit in den Bereichen Cloud, künstliche Intelligenz, Cybersecurity, Software Development, Wireless und Mobility, Modern Workplace sowie Management und Leadership Skills, IT- und Projektmanagement.



## Fast Lane Services

- ✓ Highend-Technologietraining
- ✓ Business- & Softskill-Training
- ✓ Consulting Services
- ✓ Managed Training Services
- ✓ Digitale Lernlösungen
- ✓ Content-Entwicklung
- ✓ Remote Labs
- ✓ Talentprogramme
- ✓ Eventmanagement-Services

## Trainingsmethoden

- ✓ Klassenraumtraining
- ✓ Instructor-Led Online Training
- ✓ FLEX Classroom – Klassenraum und ILO kombiniert
- ✓ Onsite & Customized Training
- ✓ E-Learning
- ✓ Blended & Hybrid Learning
- ✓ Mobiles Lernen

## Technologien und Lösungen

- ✓ Digitale Transformation
- ✓ Artificial Intelligence (AI)
- ✓ Cloud
- ✓ Networking
- ✓ Cyber Security
- ✓ Wireless & Mobility
- ✓ Modern Workplace
- ✓ Data Center



**Weltweit vertreten**  
mit High-End-Trainingszentren  
rund um den Globus



**Mehrfach ausgezeichnet**  
von Herstellern wie AWS, Microsoft,  
Cisco, Google, NetApp, VMware



**Praxiserfahrene Experten**  
mit insgesamt mehr als  
19.000 Zertifizierungen

## Deutschland

**Fast Lane Institute for Knowledge  
Transfer GmbH**  
Tel. +49 40 25334610  
[info@flane.de](mailto:info@flane.de) / [www.flane.de](http://www.flane.de)

## Österreich

**ITLS GmbH**  
(ITLS ist ein Partner von Fast Lane)  
Tel. +43 1 6000 8800  
[info@itls.at](mailto:info@itls.at) / [www.itls.at](http://www.itls.at)

## Schweiz

**Fast Lane Institute for Knowledge  
Transfer (Switzerland) AG**  
Tel. +41 44 8325080  
[info@flane.ch](mailto:info@flane.ch) / [www.flane.ch](http://www.flane.ch)